

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

PDAM Giri Tirta Unit Suci merupakan salah satu unit milik Perusahaan Daerah yang bertugas mengelola air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Gresik yang tersebar baik didalam kota maupun di pedesaan. Tujuan daripada bisnis ini, tidak lain adalah untuk memperoleh profit (fungsi bisnis) dilain pihak PDAM Gresik diberi tugas oleh Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat semua golongan. PDAM Unit Suci merupakan bagian dari pelayanan PDAM Cabang Kota, dimana PDAM Unit Suci melayani pelanggan di wilayah Kecamatan Duduk dan Kecamatan Manyar. Jumlah pelanggan PDAM Unit Suci akhir tahun 2019 sekitar 11.256 pelanggan. dikarenakan pelanggan PDAM Unit Suci sangat luas maka pelanggan yang berlokasi di pinggiran seperti sebagian wilayah Desa Duduk dan sebagian Desa Manyar kondisi air PDAM nya sering tidak mengalir atau airnya kecil, sekitar kurang lebih 650 pelanggan sehingga masih banyak pelanggan yang membuat pengaduan ke kantor PDAM Unit Suci

Adapun Pelayanan yang ada di PDAM Unit Suci seperti pelayanan kasir, teknik, penagihan, pengaduan, dan pencatatan meter. Dengan banyaknya pelanggan maka adanya pengaduan / keluhan yang berkaitan dengan pelayanan. Data keluhan yang dialami PDAM Unit Suci sebagai berikut:

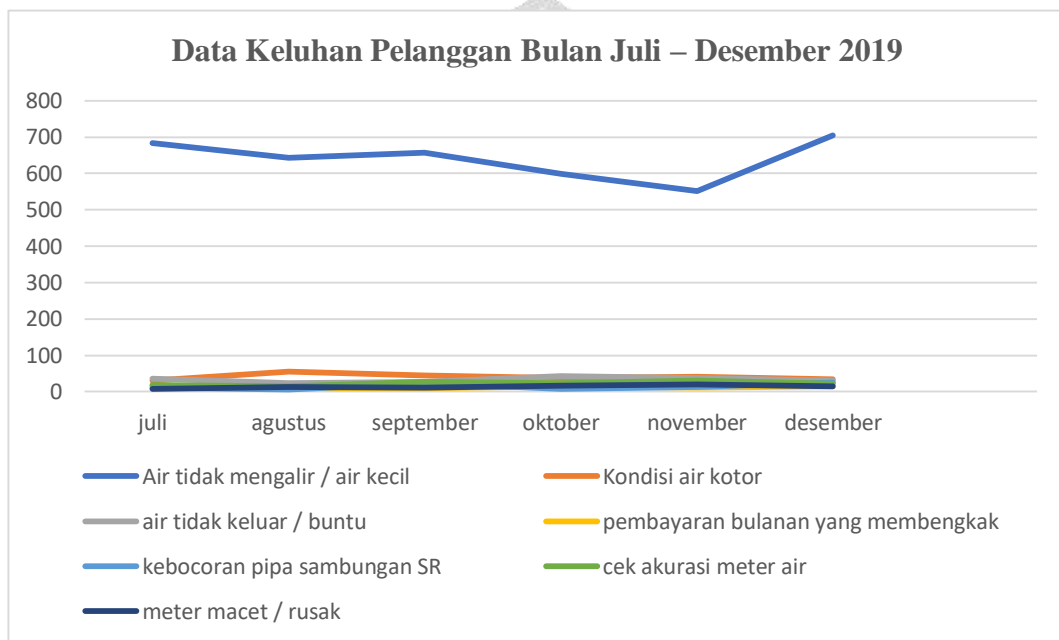
Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan Bulan Juli – Desember 2019

No	Jenis Keluhan / Komplain	Juli	Agus	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1	Air tidak mengalir / air kecil	683	642	657	598	552	704	3836
2	kondisi air kotor	30	56	45	38	42	35	246
3	Air tidak keluar / buntu	36	24	27	43	37	31	198
4	Pembayaran bulanan yang membengkak	17	10	9	15	12	14	77

5	Kebocoran pipa sambungan SR	11	6	23	8	13	26	87
6	Cek akurasi meter air	19	14	28	24	31	22	138
7	Meter macet / rusak	8	13	12	16	21	14	84
		Jumlah						4666

Sumber : Data komplain PDAM Unit Suci bulan bulan Juli – Desember 2019

Gambar 1.1 Kurva Keluhan Pelanggan Bulan Juli – Desember 2019



Dalam data keluhan pelanggan PDAM Unit Suci terdapat keluhan paling banyak tiap bulannya yaitu air tidak mengalir / air kecil, total keluhan air tidak mengalir / air kecil selama bulan Juli sampai bulan Desember sebanyak 3836 keluhan. Dan total semua keluhan pelanggan sebanyak 4666 keluhan.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa banyaknya keluhan dari pelanggan sehingga perlu mengetahui pelayanan yang telah di berikan perusahaan. Apakah sudah dikatakan puas atau sebaliknya. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut merupakan hal yang sangat penting guna menciptakan kualitas terbaik untuk konsumen sendiri. Namun untuk memahami evaluasi daripada kualitas yang diterima oleh konsumen sendiri tidaklah mudah. Sehingga perusahaan harus memaksimalkan kegiatan pelayanan kearah yang lebih berkualitas untuk

memaksimalkan keinginan pelanggan sendiri. Bila harapan pelanggan sudah terpenuhi secara maksimal, maka dapat dikatakan pelayanan sudah baik. (Winarno & Absor, 2018)

Dengan meningkatnya kebutuhan konsumen sehingga membutuhkan pelayanan yang prima guna menunjang aktivitas kebutuhan yang padat dan cepat. manajemen mempunyai komitmen kuat untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan menurut (Kurniawan, 2013) Maka PDAM Unit Suci harus berjuang keras untuk memenuhi kepuasan terhadap konsumen. Oleh karena itu perlunya melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada PDAM Unit Suci

Dalam penelitian terdahulu Analisis Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis), (Winanda & Sriyanto, 2015) didapat hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang terletak di kuadran I yang memiliki arti prioritas perbaikan tertinggi, dengan jumlah pelanggan saat ramai (Tangible:9) maka keberadaan jumlah kasir yang melayani harus dapat memadai, kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan sangat banyak (Responsiveness:16), dan ketersediaan pada tempat cuci tangan yang bersih, dan fasilitas pada pendukung cuci tangan yang lebih lengkap (Tangible:7).

Penelitian dengan menggunakan metode Servqual dan IPA dianggap cocok menurut (Winarno & Absor, 2018), dengan permasalahan yang dialami oleh PDAM Unit Suci, yang mana dapat diketahui secara jelas apa yang diharapkan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang ada serta cara untuk melakukan peningkatan kualitas dari pelayanan tersebut. Dengan metode Servqual dapat melakukan perhitungan antara rata-rata kinerja (persepsi) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pelayanan untuk tiap dimensi Servqual, seperti *Tangibles*, *assurance*, *reability*, *responsiveness*, dan *empathy*.

Metode *Service quality* telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian tentang kualitas layanan, dalam berbagai bidang antara lain: layanan kesehatan, layanan pendidikan, dan layanan pada perbankan. Hal tersebut disebabkan adanya

beberapa kelebihan yang terdapat dalam metode *Service quality*, yaitu: telah diakui sebagai standar dalam kualitas layanan, telah terbukti berlaku (*valid*) untuk semua situasi pelayanan, dapat diandalkan (Lupiyoadi & Hamdani, 2006)

Pada metode Importance Performance Analysis (IPA) telah diterima secara umum dan dipergunakan di banyak bidang kajian karena dapat lebih mudah untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa memudahkan dalam memberikan usulan perbaikan kinerja (Winanda & Sriyanto, 2015). Metode IPA dapat menggabungkan antara pengukuran tingkat kepuasan dalam penjelasan data dan didapat usulan praktis. Interpretasi pada grafik IPA ini lebih mudah, dimana grafik IPA akan dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran Importance Performance Analysis (Kesumajayansyah & Yuwono, 2014).

Menurut (Suska, Budiarta, & Diputra, 2013) menyatakan kualitas pelayanan dijadikan ukuran kinerja dari organisasi. Dan kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini berarti semakin meningkat kualitas pelayanan, maka semakin meningkat juga kinerjanya (Ketut, 2012). Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) dan menggunakan Gap 5 yaitu gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja / prestasi perusahaan berdasarkan kriteria yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa yang bersangkutan menurut (Tjiptono & Chandora, 2011). Penelitian ini bertujuan memberikan satu metode pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. selanjutnya dari hasil pengukuran ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai peningkatan kualitas pelayanan PDAM Unit Suci.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan judul diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Atribut apa saja yang menjadi penilaian dalam kualitas pelayanan PDAM Unit Suci ?
2. Kualitas layanan apa yang memiliki tingkat gap tertinggi antara persepsi dan harapan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Unit Suci ?
3. Atribut apa saja yang diprioritaskan dalam usulan perbaikan dengan metode IPA (*Importance performance Analysis*)?
4. Bagaimana usulan dalam peningkatan kualitas PDAM Unit Suci ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan daripada penelitian sendiri merupakan terjemahan dari rumusan masalah yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Menentukan atribut yang digunakan dalam penilaian kualitas pelayanan PDAM Unit Suci
2. Menentukan kualitas layanan yang memiliki tingkat gap tertinggi antara persepsi dan harapan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Unit Suci.
3. Memetakan atribut sesuai prioritas kuadran dengan metode IPA (*Importance performance Analysis*)
4. Memberikan usulan perbaikan yang diperlukan oleh PDAM Unit Suci

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah mengurangi keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang ada, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas sehingga sesuai dengan keinginan pelanggan

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini meliputi :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah Unit Suci khususnya di wilayah desa Ambeng-ambeng, Perumahan Pondok Permata Suci, Dan desa Manyar.
2. Responden adalah pelanggan aktif/ pelanggan yang masih menggunakan jaringan PDAM.

1.6 Asumsi

1. Untuk pengambilan sampel dengan menetapkan taraf kepercayaan (α) sebesar 95% dan tingkat eror sebesar 5%
2. Item pertanyaan yang dipakai dalam kuisioner menggambarkan kondisi kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Unit Suci

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas penelitian yang dilakukan maka akan diuraikan tentang sistematika dalam penulisan tugas akhir diantaranya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, dengan tujuan penelitian, manfaat di penelitian dan sistematika penulisan laporan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisikan tentang sebuah teori-teori yang melandasi di setiap langkah dalam penelitian. Mulai teori dalam pengambilan sampel, teori kecukupan data, teori uji validitas dan uji realibilitas. Teori tersebut digunakan sebagai acuan dalam menganalisa permasalahan yang diteliti. Teori atau metode yang di gunakan adalah *Service Quality* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)*

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penelitian. Menjelaskan tentang tahapan – tahapan penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai dengan penarikan kesimpulan. Langkah-langkah penelitian yang telah ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan penelitian.

BAB IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi tentang data-data yang diperlukan dalam penelitian, selain itu dalam bab ini dijelaskan tentang bagaimana kuisioner disusun, disebarkan dan pengumpulan kuisioner dengan dilakukan uji kecukupan data, uji validitas, uji reliabilitas, dan diolah untuk mengetahui hasil gap dalam metode service quality untuk mengetahui kualitas pelayanan dan di lanjutkan ke metode IPA untuk memetakan atribut pelayanan. serta pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian yang telah ditentukan.

BAB V Analisa Dan Pembahasan

Menjelaskan tentang hasil dari pengolahan pada bab 4 dan menganalisis sesuai dengan rumusan masalah dan melakukan pembahasan dalam memberikan usulan perbaikan dalam pelayanan..

BAB VI Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan analisa hasil pengolahan data yang harus dapat menjawab tujuan penelitian. Selain itu juga berisi tentang saran dari penelitian, yang dapat memberikan masukan terhadap hasil penelitian ini.

Lampiran dan Daftar Pustaka.